

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian teori S-O-R, wawancara dengan informan, dan pembahasan analisis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam Kegunaan Kode QR pada teori *Stimulus* Terdapat kemudahan para informan untuk memeriksa informasi produk dengan Kode QR. Dengan implementasi kode QR maka informasi dengan mudah didapat dan diakses langsung oleh pelanggan. Sistem Kode QR yang ada efektif untuk Keterlacakan produk secara Online, pelanggan tanpa ribet lagi menghubungi produsen untuk informasi produk yang mereka beli.
2. Kode QR pada teori *Stimulus* dapat diterima oleh pelanggan, Grafik bisa dicocokkan dengan teks Bisa, dibaca dengan baik Sangat Aplikatif, Informasi yang dimasukkan sesuai kebutuhan. Biaya minimum / Zero untuk aplikasi Sistem ini, Terjangkau karena aplikasi ada ditiap HP Android maupun Laptop. Dengan demikian sistem kode QR ini menambah value bagi pelanggan.
3. Pelanggan dengan mudah mengakses informasi dengan cara membuka browser dan mengetikkan alamat yang telah disediakan oleh perusahaan. Kode QR yang ada mempermudah informasi ketelusuran produk dengan kode kode yang telah diterjemahkan dalam bentuk 2 dimensi. Sistem Kode QR ini sangat Informatif, berisi informasi yang memadai. Informatif tentang *expired date* , Area Penangkapan bahan baku utama, dan nama pemasok bahan baku. Sistem Kode

QR ini layak digunakan karena efektif dan bekerja dengan baik Online maupun Fisik. Dengan demikian Kode QR dapat dikatakan Layak pada teori *Stimulus*.

4. Pada Aliran yang dirasakan dalam teori *Organism* Pelanggan merasa terkesan dengan sistem ini Konsentrasi menjadi kritikal, bisa cek langsung, dan dapat terbaca oleh alat scan tanpa harus menghubungi penjual. Perasaan pelanggan ketika menggunakan sistem ini adalah mudah, sederhana, cepat, praktis dan dengan menggunakan kode QR bisa mempercepat pekerjaan

5. Kepuasan Pelanggan pada teori *Respon* teruji pada saat Pelanggan mengatakan sangat puas menggunakan sistem Kode QR ini, Perasaan pelanggan ketika menggunakan sistem keterlacakan ini adalah Mudah dan positif pada saat menggunakan kode QR. Pelanggan berpendapat sistem ini layak digunakan & bisa direkomendasikan kepada pelanggan yang lain

4.2 SARAN

Penelitian ini menyarankan untuk peneliti selanjutnya yang sebaiknya peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya, dengan topik serupa, diharapkan dapat menggunakan pengujian teori selain S-O-R. Teori analisis kinerja yang bisa digunakan adalah *Balanced Scorecard*, dimana dalam teori ini terdapat empat perspektif yang mewakili seluruh aspek perusahaan, yaitu: (1) Perspektif keuangan (finansial), (2) perspektif konsumen, (3) perspektif Bisnis Internal, dan (4) perspektif Belajar dan Tumbuh.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan sektor lain sebagai subjek penelitian, seperti Industri Transportasi, Industri Komputer, Industri Elektronik, Industri Konstruksi yang menggunakan Kode QR sebagai kode ketelusuran maupun Kode QR sebagai alat pembayaran.

3. Bagi perusahaan, penerapan strategi defensif cukup efektif dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk. Dengan penerapan kode QR ini pada produk yang lain akan menambah suatu *value* bagi pelanggan, sehingga akan meningkatkan penjualan dan otomatis keuntungan akan bertambah.

